



# Universitas Kristen Indonesia

## Fakultas Hukum

Jl. MayjenSutoyo no.2  
Cawang - Jakarta 13630  
INDONESIA

Tel. 021 8092425, 8009190

Psw. 3485

Faks. 021 8009374

E-mail: fakultas.hukum@uki.ac.id

<http://www.uki.ac.id>

No : 1736 / UKI.FA.D1 / SEM 3.5A / 2018  
Hal : Permohonan Sebagai Pembicara

Kepada Yth.

**Bapak Hulman Panjaitan, SH.MH**

**Dekan Fakultas Hukum**

**Universitas Kristen Indonesia**

Dengan hormat,

Sehubungan akan diadakannya Seminar Nasional "Gagasan Reformasi Hukum Nasional Menghadapi Perkembangan Industri Di Era Digital" yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum UKI bekerjasama dengan Hanns Seidel Foundation, maka kami dari Panitia Pelaksana memohon kepada Bapak untuk menjadi pembicara pada acara yang kami laksanakan pada :

Hari/tanggal : Rabu, 12 September 2018

Waktu : 09.00 WIB s.d selesai

Tempat : Graha William Suryadjaya

Universitas Kristen Indonesia

Atas perhatian dan kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 05 September 2018  
Wakil Dekan,  
  
Elly AM Pandiangan, SH.MH  
Cc. Atsip

## A. Pendahuluan

Perkembangan ilmu dan teknologi, terutama teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan hubungan antar individu menjadi seolah tanpa batas (*borderless*). Keadaan ini telah mampu mengubah perilaku dan karakter setiap individu untuk dengan mudah melakukan transaksi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Hanya dengan duduk santai di depan komputer dan bahkan dengan memegang dan memainkan telepon seluler, seseorang dengan mudah dapat melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya apa yang dia mau. Semuanya serba tersedia melalui dunia maya. Tinggal memesan. Sejumlah pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa yang diproduksinya melalui dunia maya atau internet, diantaranya adalah Buka Lapak, Toko Pedia, Traveloka, Tiket.Com dan sebagainya. Hampir semua kita pernah melakukan transaksi melalui pelaku usaha tersebut tanpa pernah bertatapapan muka atau bahkan kita tidak mengetahui dimana keberadaan yang sesungguhnya (alamat kantornya). Era ini dikenal dengan era digital. Segala sesuatunya dilakukan melalui sarana elektronik atau internet. Dalam dunia perdagangan dikenal dengan perdagangan elektronik atau *E-Commerce*.

Dalam situasi seperti ini, sering sekali hak-hak pembeli atau konsumen diabaikan dan seakan tidak pernah mendapat perhatian dari pelaku usaha. Transaksi hanya didasarkan kepada hubungan kepercayaan (*credo*). Dari aspek hukum, ketika terjadi permasalahan, barulah disadari bahwa suatu transaksi tidak cukup hanya didasarkan kepada hubungan kepercayaan melainkan butuh dokumen sebagai bukti tertulis. Tidak jarang didengar

---

\*) Dibawakan dalam Seminar Nasional "Gagasan Reformasi Hukum Nasional Menghadapi Perkembangan Industri Di Era Digital", kerjasama Fakultas Hukum UKI dengan Hanss Seidel Foundation, Graha William Soerjajaya, Cawang, Jakarta, 12 September 2018.

\*\*) Dekan Fakultas Hukum UKI



adanya sejumlah peristiwa atau kejadian, dimana seorang pembeli telah membayar sejumlah uang kepada pelaku usaha sebagaimana disepakati melalui transaksi *e-commerce*, tetapi yang terjadi, barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan atau terlambat sampai di tangan pembeli atau konsumen. Belum lagi putusnya komunikasi antara pembeli dengan pelaku usaha, dimana pelaku usaha kemudian tidak dapat dihubungi seketika setelah menerima transferan uang dari pembeli.

Khusus untuk ini, Mariam Darus Badruzaman pernah mengemukakan bahwa masalah hukum menyangkut konsumen semakin mendesak dengan adanya transaksi *e-commerce* yang dilakukan dengan *merchan* di negara lain. Pada jual beli jarak jauh seperti ini, kecurangan sering kali terjadi dan konsumen harus dilindungi. Kecurangan dapat terjadi yang menyangkut tentang keberadaan penjual, barang yang dibeli, harga barang, *purchases order* dan pembayaran oleh pembeli. Dalam hal *purchases order* yang dikirimkan secara elektronik dan/atau harga perunit barang yang dipesan oleh pembeli dikatakan lebih tinggi dari harga yang dicantumkan di dalam *purchases order*, dapat pula terjadi bahwa penjual mengaku belum menerima bayaran dari pembeli, sedangkan kenyataan, pembeli sudah mengirimkan pembayarannya untuk seluruh harga barang.

## B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Dalam hubungannya dengan pelaku usaha, konsumen memiliki resiko yang lebih besar, dengan kata lain, hak-hak konsumen sangat rentan. Hal ini disebabkan posisi tawar konsumen yang sangat lemah, sehingga hak-haknya sangat riskan untuk dilanggar. Keadaan dan posisi yang tidak seimbang seperti ini, nyata dapat dilihat dalam kaitannya dengan pemberlakuan perjanjian baku (*standard contract*) oleh pelaku usaha dalam memasarkan dan/atau mendistribusikan barang atau jasa yang dihasilkannya. Konsumen tidak mempunyai akses untuk menawar isi dan syarat yang ada dalam perjanjian baku kecuali menerima atau menolak karena segala sesuatunya

telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Oleh karena itulah pemerintah melalui UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya dikenal dengan UUPK) telah memberikan perlindungan kepada konsumen dengan menetapkan sejumlah hak bagi konsumen dan merupakan kewajiban bagi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK, termasuk menentukan sejumlah larangan-larangan bagi pelaku usaha yang harus ditaati dalam hubungannya dengan kegiatan pendistribusian barang dan/atau jasa yang dihasilkannya. Termasuk dan tidak terkecuali pembatasan-pembatasan yang diatur dalam undang-undang bilamana pelaku usaha memberlakukan perjanjian baku dalam mendistribusikan barang atau jasa yang dihasilkannya.

Dalam pasal 4 UUPK telah diatur apa yang merupakan hak konsumen, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang da/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara pasti.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.



9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan lainnya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7, yaitu :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari segi tatabahasa, istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris) atau *consument/konsument* (Belanda), yang secara sederhana dapat diartikan sebagai pengguna atau pemakai suatu barang atau jasa dalam masyarakat. Menurut UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Bandingkan dengan pengertian konsumen menurut Rancangan Perubahan Undang Undang Perlindungan Konsumen yang mengemukakan bahwa konsumen adalah konsumen akhir, yaitu orang perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan

badan hukum, yang menggunakan barang dan/atau memanfaatkan jasa dengan tujuan tidak diperdagangkan kembali atau tidak digunakan untuk menghasilkan barang lain dan/atau tidak dimanfaatkan untuk menghasilkan jasa lain. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbadan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan pengertian ini diharapkan akan meniadakan tindakan sewenang-wenang dan eksploitasi pelaku usaha kepada konsumen untuk mencapai tujuan ekonominya. Perlindungan hukum merupakan upaya yang diatur dalam undang-undang untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum. Untuk itu, agar tidak terjadi pelanggaran hukum yang dapat merugikan kepentingan umum dapat dilakukan dengan menegakkan aturan-aturan hukum guna menjamin perlindungan hukum tetap berlangsung selama jangka waktu tertentu. Oleh sebab itu, dalam perlindungan hukum terkait juga masalah penegakan hukum artinya, keberhasilan penegakan hukum akan memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat yang optimal. Dapat juga dikemukakan bahwa perlindungan hukum adalah berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seseorang atau kelompok orang.

### C. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Digital

Sebagaimana diuraikan diatas, terminologi transaksi digital secara konseptual adalah transaksi *e-commerce* yang dapat diartikan sebagai bentuk atau cara transaksi tanpa menggunakan kertas (*paper*) melainkan



transaksi yang dilakukan melalui elektronik atau media internet. Dari aspek ekonomi, transaksi digital atau *e-commerce* dapat diartikan sebagai sebuah metodologi bisnis modern yang berupaya memenuhi kebutuhan organisasi para pedagang dan konsumen untuk mengurangi biaya (*cost*), meningkatkan kualitas barang dan jasa serta meningkatkan kecepatan jasa layanan pengantaran barang. Menurut UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan UU ITE) dan PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, maka transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

Mengingat rentannya pelanggaran hak dan kepentingan konsumen yang dilakukan melalui transaksi elektronik atau transaksi digital atau *e-commerce*, maka kepada konsumen perlu diberikan perlindungan hukum. Perlindungan hukum tersebut, selain telah diatur secara umum dalam UUPK, juga secara khusus diatur dan ditetapkan dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE dan PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Dalam praktiknya, setiap transaksi elektronik dituangkan dalam kontrak elektronik, yaitu perjanjian para pihak yang dibuat secara elektronik. Transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak. (Pasal 18 UU ITE). Dalam perspektif hukum perdata sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata, maka keberadaan kontrak elektronik, kekuatan mengikatnya sama dengan suatu “undang-undang” bagi pihak-pihak yang membuatnya.

Kapan suatu transaksi elektronik dianggap telah terjadi, ditentukan dalam Pasal 20 UU ITE, yaitu pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh Penerima yang tanda persetujuan tersebut, harus dilakukan dengan pernyataan penerima secara elektronik. Berarti dalam hal ini dianutlah teori penerimaan. Dalam Penjelasan Pasal 20

dijelaskan bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat kesepakatan antara para pihak yang dapat berupa, antara lain, pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi (*Personal Identification Number/PIN*) atau sandi lewat (*password*).

Memperhatikan ketentuan yang tersebut dalam Pasal 20 dan Penjelasannya tersebut, dapat dikemukakan bahwa dari segi ini, kontrak elektronik adalah termasuk jenis perjanjian konsensual yang tunduk kepada asas konsensualisme. Lebih tegas, penerapan asas konsensualisme dalam kontrak elektronik ditetapkan melalui Pasal 50 PP No. 82 Tahun 2012 dengan menentukan bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat tercapainya kesepakatan para pihak. Kesepakatan dimaksud terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh Pengirim telah diterima dan disetujui oleh Penerima yang dapat dilakukan dengan cara :

- a. Tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan, atau
- b. Tindakan penerimaan dan/atau pemakaian objek oleh Pengguna Sistem Elektronik.

Penjelasan Pasal 50 mengemukakan bahwa tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan antara lain dengan mengklik persetujuan secara elektronik oleh Pengguna Sistem Elektronik. Dengan demikian, perlindungan hukum yang diberikan dimulai sejak adanya kesepakatan dalam kontrak elektronik.

Lebih khusus melalui Pasal 47 PP No. 82 Tahun 2012 telah ditetapkan syarat untuk sahnyanya suatu kontrak elektronik, yaitu :

1. Terdapat kesepakatan para pihak
2. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuatu dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Terdapat hal tertentu
4. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.



Ternyata apa yang diatur dalam Pasal 47 diatas adalah merupakan penjabaran lebih lanjut dari Pasal 1320 KUHPPerdata yang mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan bertindak dalam hukum
3. Adanya hal tertentu
4. Adanya suatu sebab yang halal

Dalam Pasal 1337 KUHPPerdata ditetapkan bahwa suatu sebab dinyatakan terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan baik.

Perwujutan sejumlah hak bagi konsumen dan kewajiban bagi pelaku usaha yang ditetapkan dalam UUPK sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7, diatur dan ditetapkan pula dalam Pasal 46 PP No. 82 Tahun 2012 dengan menetapkan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik wajib memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas dan kewajaran.

Khusus untuk klausula baku, Pasal 48 PP No. 82 Tahun 2012 menentukan bahwa kontrak elektronik yang dibuat dalam bentuk klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dari segi hukum, sebagaimana dalam Penjelasan Pasal 48, maka peraturan perundang-undangan yang dimaksudkan adalah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 yang pada pokoknya menentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencamtumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Sebagai wujud penerapan dari sejumlah hak konsumen dan merupakan kewajiban bagi pelaku usaha selain yang disebutkan diatas, khususnya asas transparansi dan hak atas informasi, juga ditetapkan dalam PP No. 82 Tahun 2012, yaitu sebagai berikut :

1. Kontrak Elektronik paling sedikit memuat :
  - a. Data identitas para pihak
  - b. Objek dan spesifikasi
  - c. Persyaratan transaksi elektronik
  - d. Harga dan biaya
  - e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak



- f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
  - g. Pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik
2. Pelaku usaha wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.
  3. Pelaku usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.
  4. Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk menmgembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.
  5. Pelaku usaha wajib menyampikan informasi mengenai barang yang telah dikirim.
  6. Pelaku usaha tidak dapat membebani konsumen mengenai kewajiban membayar barang yang dikirim tanpa dasar kontrak.

Dari segi perdata, perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam transaksi digital adalah ketentuan materil tentang wanprestasi atau ingkar janji yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan, yang dalam hal ini adalah konsumen untuk menuntut pelaku usaha, yaitu :

1. Pembatalan perjanjian
2. Pelaksanaan perjanjian
3. Ganti Rugi
4. Pembatalan Perjanjian ditambah dengan Ganti Rugi
5. Pelaksanaan Perjanjuian ditambah dengan Ganti Rugi

Selain itu, ketentuan perbuatan melawan hukum yang tersebut dalam Pasal 1365 KUHPerdata jo Arrest HR tanggal 31 Januari 1919 dapat juga dipergunakan untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen dalam transaksi digital atau *e-commerce*.

Dari segi pidana, UU No. 11 Tahun 2008 tentang ITE telah mengatur dan menetapkan adanya tindak pidana khusus yang berkaitan dengan transaksi elektronik sebagaimana diatur dalam Bab XI Pasal 45 sampai dengan Pasal 52 dengan ancaman hukuman maksimal berkisar antara 6 (enam) tahun hingga 10 (sepuluh) tahun.

Ditetapkan melalui Pasal 44 bahwa alat bukti yang dapat digunakan untuk kepentingan penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang pengadilan adalah :

- a. Alat bukti sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang-undangan; dan
- b. Alat bukti lain berupa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 1 dan angka 4 serta Pasal 5 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3).

Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya. Sedangkan Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.



#### D. Penutup

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam suatu transaksi digital atau *e-commerce* selain diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga secara khusus sebagai perwujudan sejumlah asas perlindungan konsumen dan pelaksanaan hak konsumen yang merupakan kewajiban pelaku usaha diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan PP No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik. Selain itu, sebagai ketentuan materil secara umum dapat digunakan ketentuan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang ada dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata.